

บทที่ 4

การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

อาจารย์สุนิดา พริบไหว

อาจารย์เจษฎา สุนันทชัย

บทที่ 4 การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ตช.2
(1 ชั่วโมง)

เรื่องที่

- 4.1 เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 4.2 กระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
- 4.3 การให้คำแนะนำกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

แนวคิด

1. เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ต้องเริ่มต้นที่การปรับทัศนคติส่วนตน ให้เข้าใจว่าธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจแห่งการให้ เน้นสร้างความสัมพันธ์แบบไม่รู้ตัว ขยายเครือข่ายความสัมพันธ์ให้มากขึ้น ผสมผสานเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่ งานสัมมนา กิจกรรมเพื่อสังคมและความบันเทิง เพื่อทำให้คนที่ไม่รู้จัก กลายเป็นคนรู้จัก และประยุกต์ใช้ Social Network ให้เข้ากับกลุ่มคนแต่ละยุคสมัย
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าด้านประกันชีวิต เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล ครอบครัว ธุรกิจ ให้เข้ากับวิถีการเงินในวงจรชีวิต ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน ค่าใช้จ่าย ความสามารถในการชำระเบี้ยประกัน กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ คือ 1) พิจารณารวบรวมข้อมูล 2) การวิเคราะห์ข้อมูล และ 3) การคัดเลือกแบบประกันชีวิตและสัญญาเพิ่มเติม
3. การแนะนำกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าทำได้โดยการคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิต ด้วยกฎ 10 เท่าของรายได้ กฎ 5 เท่าของรายได้ กฎ 5 เท่าของรายได้ต่อปี รวมภาระทางการเงินต่าง ๆ ความสามารถในการเก็บออม 10% ของรายได้ต่อปี จำนวนเงินเอาประกันชีวิตแบบลดหย่อนภาษีเพื่อ การคำนวณทรัพย์สินเพื่อสร้างรายได้ หากจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความสามารถและความจำเป็นที่อาจเกิดในอนาคต มุ่งเน้นให้ลูกค้ามีความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยจนครบสัญญา

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 4 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายเทคนิคการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้
2. อธิบายกระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้
3. ให้คำแนะนำกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้

เรื่องที่ 4.1

เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ในจุดเริ่มต้นวงจรการขาย ตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องมีรายชื่อ และหาวิธีการติดต่อ ทาบตาม เพื่อรู้จักผู้มุ่งหวังตามรายชื่อเหล่านั้น มีหลายวิธีในการแสวงหารายชื่อ แต่ควรทำความเข้าใจถึงเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์เพื่อแปลงผู้มุ่งหวังที่แปลกหน้าให้กลายมาเป็นผู้มุ่งหวังที่คุ้นเคย และเปลี่ยนจากผู้มุ่งหวังที่คุ้นเคยให้กลายมาเป็นลูกค้าที่ไวใจ จนถึงขั้นเป็นศูนย์อภิทธิพลแนะนำรายชื่อผู้มุ่งหวังรายใหม่ให้ต่อไป

เทคนิคการส่งจดหมายแนะนำตัวไปยังผู้มุ่งหวังที่แปลกหน้านั้น นักขายระดับโลกหลายท่านให้คำแนะนำว่าเป็นเรื่องที่เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ เพราะโดยส่วนใหญ่จะไม่มีใครอ่านจดหมายเหล่านั้น และจำไม่ได้ว่าใครเป็นผู้ส่งสิ่งเดียวที่ได้ประโยชน์ก็คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งจดหมายนั้นได้รู้สึกว่ามีผู้มุ่งหวังกำลังรอเขาอยู่ ซึ่งในความเป็นจริงไม่ได้เป็นเช่นนั้น ในทางปฏิบัติจึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการเข้าถึงผู้มุ่งหวังรายใหม่ให้มีประสิทธิภาพ โดยการใช้เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ดังนี้

1. การปรับทัศนคติ
2. การขายแบบไม่ขาย สร้างความสัมพันธ์แบบไม่รู้ตัว
3. การขยายเครือข่ายความสัมพันธ์
4. การจัดงานสัมมนา
5. การจัดกิจกรรม
6. การให้ก่อนรับ
7. การใช้ Social Network

1. การปรับทัศนคติ

การสร้างความสัมพันธ์เป็นเรื่องของทัศนคติ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าคุณทำมันอย่างไร แต่ขึ้นอยู่กับว่าคุณต้องการทำมันหรือไม่ ตัวแทนประกันชีวิตต้องเริ่มต้นด้วยทัศนคติและความเชื่ออย่างจริงจังว่า ธุรกิจประกันชีวิตช่วยผู้มุ่งหวังมากกว่าที่ผู้มุ่งหวังจะช่วยซื้อสินค้าจากเรา หากไม่สามารถทำลายกำแพงเบื้องต้นนี้ได้ ตัวแทนประกันชีวิตจะไม่กล้าติดต่อหรือสร้างความสัมพันธ์กับใคร

หลายครั้งที่ไม่สามารถแยกแยะระหว่างความสัมพันธ์ทางสังคมและความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้ การพัฒนาตนเองจากโลกส่วนตัวไปสู่โลกของธุรกิจประกันชีวิตนั้น ต้องเริ่มที่การเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมมาเป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจให้ได้ ไม่ควรเริ่มต้นด้วยความคิดว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่เอาจากผู้คน แต่ธุรกิจควรเป็นความคิดว่าประกันชีวิตเป็นธุรกิจแห่งการให้ของผู้คนที่คนกลุ่มหนึ่งชำระเบี้ยประกันภัยและเฉลี่ยภัยร่วมกัน หากมีภัยเกิดแก่สมาชิก สมาชิกผู้นั้นก็จะได้รับประโยชน์จากเหตุนี้ จึงถือว่าประกันชีวิตเป็นธุรกิจแห่งการให้ที่ไม่มีธุรกิจใด

สามารถทำได้ ทักษะเหล่านี้จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความกล้าที่จะออกไปพบและสร้างความสัมพันธ์กับผู้คน และบอกเล่าเรื่องราวของการประกันชีวิตได้

ทักษะนี้เป็นเรื่องสำคัญมากในธุรกิจประกันชีวิต เป็นกิจกรรมที่ต้องถูกตอกย้ำอย่างสม่ำเสมอจนทำให้ทัศนคติกลายเป็นส่วนหนึ่งของการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

2. การขายแบบไม่ขาย สร้างความสัมพันธ์แบบไม่รู้ตัว

นอร์แมน จี. เลอวิน ปรมาจารย์ด้านประกันชีวิตของโลกได้ให้เทคนิคนี้ในเวที MDRT (สโมสรร้านเหรียญโต๊ะกลม เป็นสโมสรรของยอดนักขายประกันชีวิตทั่วโลก) ไว้ว่า โดยทั่วไปคนส่วนใหญ่มักชอบเล่าให้คนอื่นฟังถึงตัวเอง อาจจะเป็นเรื่องครอบครัว ความสำเร็จในชีวิต เรื่องลูกของเขา หรืออื่นใด การที่จะได้ความสัมพันธ์อย่างรวดเร็ว คือ การฟังเรื่องราวของเหล่านั้นอย่างตั้งใจจริง และมีความรู้สึกร่วม นอกจากการฟังแล้ว ต้องเริ่มถามคำถามประกอบไปด้วย จุดสำคัญคือ ในขั้นตอนที่ตัวแทนประกันชีวิตจะทำการคัดเลือกผู้มุ่งหวังด้วยการหาคำตอบของคำถาม 4 ข้อนี้ คือ

- 1) คนคนนั้น ใช่ว่าหรือไม่ว่าจะเป็นผู้มุ่งหวังที่ดีสำหรับเรา มีน้ำใจ เข้ากับเราได้ไหม อยู่ใกล้แล้วไม่อึดอัด
 - 2) คนคนนั้น มีปัญหาอะไรที่เราจะช่วยเหลือได้ไหม วิเคราะห์ข้อมูลจากที่เขาให้เราในระหว่างสนทนา ดูว่าเขามีคุณสมบัติพอที่จะซื้อสินค้าไหม
 - 3) คนคนนั้น เหมาะกับสินค้าที่เราจะขายหรือไม่ ปกป้องครอบครัว เกษียณอายุ ค่ารักษาพยาบาล โรคร้ายแรงได้หรือไม่
 - 4) เรามีคุณสมบัติพอที่จะทำเรื่องนี้ด้วยตนเองหรือไม่ เรื่องบางเรื่องเราไม่เก่งก็หาคนเก่ง ๆ ไปช่วยนำเสนอ
- เมื่อได้คำตอบทั้ง 4 ข้อแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตจะรู้ว่าใครเหมาะสม จึงทำการนัดหมายเพื่อเข้าพบและทำกิจกรรมการขายขั้นต่อไป ส่วนคนที่ไม่ได้เลือกในใจ ก็ยังคงมีความสัมพันธ์ที่ดี เพียงแต่ไม่ได้มีธุรกิจร่วมกันเท่านั้น

3. การขยายเครือข่ายความสัมพันธ์

เป็นเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ประหยัดและทรงประสิทธิภาพสูง โดยสร้างจากลูกค้าปัจจุบันไปสู่ผู้มุ่งหวังรายอื่นผ่านเครือข่ายอาชีพ ญาติ คนรู้จัก ตัวแทนประกันชีวิตต้องสร้างความไว้วางใจอย่างสูงตั้งแต่เริ่มต้น กระบวนการขายจนถึงการบริการ ให้ลูกค้าตระหนักถึงความเป็นมืออาชีพ จนลูกค้ายินดีและเต็มใจให้รายชื่อผู้มุ่งหวังรายใหม่และคาดหวังว่าตัวแทนประกันชีวิตจะให้บริการอย่างเต็มที่ดังเช่นที่ลูกค้าได้รับ

เครือข่ายความสัมพันธ์เปรียบเหมือนใยแมงมุมที่ต้องมีจุดศูนย์กลางและขยายไปยังขอบข่าย โดยตัวแทนประกันชีวิตต้องพยายามหาว่าใครมีอิทธิพลกับใคร เช่น ลูกค้าทำอาชีพผู้รับเหมา คนในเครือข่ายความสัมพันธ์จะมีอาชีพผู้รับเหมาช่าง ผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง ช่างประปา วิศวกร สถาปนิก เป็นต้น เมื่อได้รายชื่อเหล่านั้นแล้ว ควรสอบถามข้อมูลของผู้มุ่งหวังเบื้องต้นว่าเป็นใคร มีความสัมพันธ์กับลูกค้าของเราอย่างไรก่อนที่จะเข้าพบตามกระบวนการขาย

หัวใจสำคัญของเทคนิคนี้คือ เมื่อได้รายชื่อแล้วต้องรีบทำการเข้าพบ ยิ่งเร็วยิ่งดี การขอต่อรายชื่อจากเครือข่ายนี้ สามารถทำได้ทุกเวลาที่เหมาะสมไม่จำเป็นต้องรอถึงขั้นตอนส่งมอบกรมธรรม์

4. การจัดงานสัมมนา

การจัดงานสัมมนามุ่งหมายให้ผู้เข้าร่วมงานได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเป็นประโยชน์กับผู้ฟัง อาจจะเป็นความรู้ในด้านต่าง ๆ โดยมีการเชิญวิทยากรมาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา ซึ่งการจัดสัมมนานั้นมีองค์ประกอบหลักคือ กลุ่มบุคคลที่จะเข้าฟัง เนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ รูปแบบ วิธีการในการจัดให้ตรงกับอายุและวุฒิภาวะของผู้ฟัง

การจัดงานสัมมนาที่มีมาตรฐาน เนื้อหาได้ประโยชน์จริงต่อผู้เข้าฟัง สถานที่จัดงานเหมาะสม ต้องผ่านการวางแผนอย่างดีของผู้จัดงาน เพราะนั่นคือการสร้างความน่าเชื่อถือต่อองค์กร หน่วยงาน และผู้เชิญ

ส่วนการจัดงานในธุรกิจประกันชีวิตปัจจุบันอาจมีหลายรูปแบบ เช่น จัดขึ้นด้วยความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์จริงของตัวแทนประกันชีวิตเอง ทำเอง บรรยายเอง เพราะมีกลุ่มผู้มุ่งหวังเป็นการเฉพาะ ในประเทศญี่ปุ่นมีการจัดสัมมนาแบบนี้เป็นปกติ โดยการขายความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น การวางแผนภาษี การวางแผนการเงินครอบครัว เป็นต้น

ซึ่งแต่ละงานสัมมนานั้น ตัวแทนประกันชีวิตต้องหาผู้มุ่งหวังให้เหมาะกับงานสัมมนานั้น ๆ ถ้าสามารถสร้างเนื้อหาสัมมนาที่ดี เหมาะกับกลุ่มคนฟัง แล้วเชิญผู้มุ่งหวังตรงกลุ่ม มีการออกบัตรเชิญอย่างเป็นทางการ การรับสมัครลงทะเบียน พร้อมการต้อนรับอย่างดีในงานสัมมนานั้น ๆ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในงาน ซึ่งเป็นจุดสำคัญและอ่อนไหวเพราะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของผู้เข้าร่วมงาน เทคนิคนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็ว หากผู้มุ่งหวังประทับใจงานสัมมนาก็จะง่ายต่อการทำกิจกรรมการขายขั้นต่อไป เทคนิคสำคัญที่ผู้จัดงานสัมมนาพบคือ บางครั้งการกำหนดราคาบัตรเข้าร่วมงานสัมมนาเป็นเหตุผลทางจิตวิทยาเพื่อให้เห็นคุณค่าของงานให้ผู้ถูกเชิญรับทราบ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้าร่วมตั้งแต่แรก

การรักษาความสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วมงานสัมมนา หลังจากงานสัมมนาเสร็จสิ้นนั้น เป็นเรื่องที่ต้องตระหนัก เพราะหากดำเนินการผิดจังหวะ สิ่งที่ทำมาและลงทุนมาจะไม่ได้ผลลัพธ์ที่ดี

5. การจัดกิจกรรม

การจัดกิจกรรมสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น กิจกรรมปลูกป่า กิจกรรมปลูกปะการัง กิจกรรมล่องเรือ หรือกิจกรรมอาสาสมัครต่าง ๆ เป็นต้น โดยเน้นให้ผู้เข้าร่วมมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน นอกจากการทำความรู้จักแบบไม่เป็นทางการแล้ว กิจกรรมแบบนี้สามารถสร้างความสัมพันธ์ได้รวดเร็วและความไว้วางใจระหว่างกันมากยิ่งขึ้น

การจัดกิจกรรมสามารถทำได้ทั้งผู้มุ่งหวังที่ไม่รู้จักและผู้มุ่งหวังที่รู้จักได้พร้อมกัน ขึ้นอยู่กับการเตรียมความพร้อมและการวางแผนงานที่ดีของกิจกรรมนั้น

6. การให้ก่อนรับ

เป็นสุดยอดเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ โดยเราเป็นผู้เริ่มกระทำ โดยการให้กับกลุ่มตลาดเป้าหมาย เช่น ช่วยเหลือกิจกรรมในชุมชน เป็นครูถ่ายทอดความรู้ด้านการเงินแก่เด็ก ๆ เรื่องการเก็บออม เป็นวิทยากรอาสา ให้แนวคิดผ่านวิทยุชุมชน เป็นต้น เพื่อให้ผู้มุ่งหวังเริ่มรู้จักเรา เปิดใจยอมรับเราว่าเป็นผู้ชอบให้บริการ ซึ่งกิจกรรมใน

เทคนิคนี้ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างแบรนด์ส่วนบุคคล (Personal Brand) ให้คนจดจำ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีตามมา

7. การใช้ Social Network

เครือข่ายทางสังคม (Social Network) คือกระบวนการสื่อสารทั้งรูป ภาพเคลื่อนไหว เสียง ตัวอักษร ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีโปรแกรมให้ใช้งานที่หลากหลาย เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อิน스타그램 เป็นต้น ทั้งยังช่วยในการสร้างการรับรู้ ปฏิสัมพันธ์กับคนที่รู้จักและไม่รู้จัก การพัฒนาของผู้ใช้งานในเครือข่ายสังคม สามารถก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศทั่วโลก เพื่อให้เราเข้าใจเครือข่ายทางสังคมดังกล่าวมากขึ้น ควรทำความเข้าใจโครงสร้างของสังคมที่ประกอบไปด้วยคนในแต่ละยุคสมัย ซึ่งมีพฤติกรรม ความคิด ทักษะคติ ไลฟ์สไตล์ ความรู้ความสามารถ ค่านิยม การบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป อาจจะมีวิถีชีวิต ความเชื่อ การยอมรับ ทักษะคติที่แตกต่าง วิธีการสื่อสาร การใช้ภาษา ความคิดและการกระทำของคนรุ่นต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ตัวแทนประกันชีวิตควรทำความเข้าใจ สรุปได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 โครงสร้างสังคมของคนในแต่ละยุคสมัย

	Generation Baby Boom	Generation X	Generation Y	Generation Z
ปีเกิด	พ.ศ. 2489-2507	พ.ศ. 2508-2522	พ.ศ. 2523-2543	พ.ศ. 2540 ขึ้นไป
พื้นเพ	เกิดหลังสงคราม เห็นความสูญเสีย เคยเผชิญกับความยากลำบาก	เกิดมาเห็นพ่อแม่ทำงานหนัก ไม่อยากตรากตรำเหมือนพ่อแม่	เติบโตมาด้วยคอมพิวเตอร์ เชื่อว่าทุกอย่างใช้เงินซื้อได้	เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย
ลักษณะนิสัย (ส่วนตัว)	มีความอดทนสูง ทุ่มเทสร้างฐานะ	ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เชื่อในเรื่อง Work Life Balance	ใจร้อน ไม่ชอบการรอคอย ชอบสั่งซื้อความทาง Twitter, Facebook มากกว่าการพบกันซึ่งหน้า	เป็นตัวของตัวเองมาก ก้าวร้าวกว่าสมัยก่อน กล้าพูด กล้าขอ เป็นมนุษย์สถิติ ชอบความรวดเร็ว

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	Generation Baby Boom	Generation X	Generation Y	Generation Z
ปีเกิด	พ.ศ. 2489-2507	พ.ศ. 2508-2522	พ.ศ. 2523-2543	พ.ศ. 2540 ขึ้นไป
ลักษณะนิสัย (การทำงาน)	เชื่อว่าความก้าวหน้าต้องค่อยเป็นค่อยไป ทำงานอย่างมีขั้นตอน สามารถรอคอยความสำเร็จ ทุ่มเทให้งานเต็มที่ จงรักภักดี ไม่เปลี่ยนงานบ่อย	ชอบการทำงานที่ไม่เป็นทางการ ชยัน-เรียน รู้ ชอบการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ใจกว้าง รับฟังความเห็น	ไม่อดทน ต้องการเห็นความสำเร็จในระยะสั้นให้ความสำคัญกับเงินเดือนและโบนัส ปัจจุบัน	ไม่ชอบเป็นลูกจ้าง มีความอิสระในตัวเอง ค่อนข้างสูง มีแนวทางเป็นของตัวเองชัดเจน ไม่เหมือนใคร และไม่ยอมให้ใครเหมือน
ความก้าวหน้า	รอได้ ค่อยเป็นค่อยไป	พยายามไขว่คว้า	อยากได้ต้องเปลี่ยนองค์กรใหม่	อยากเป็นเจ้าของกิจการขนาดใหญ่หรือเล็กก็ได้
เทคโนโลยี	ไม่เข้าใจ ไม่จำเป็น	คุ้นเคยแต่ไม่เสพติด	สำคัญที่สุด ขาดไม่ได้ อยากรู้อยากได้อะไรก็หาได้ในอินเทอร์เน็ต	โทรศัพท์มือถือเป็นอวัยวะ เข้าใจเทคโนโลยีดี

จากข้อมูลข้างต้น ตัวแทนประกันชีวิตในยุคศตวรรษที่ 21 ต้องเรียนรู้ด้วยความเข้าใจในภาวะที่หลากหลาย ซับซ้อนของสังคมและพัฒนาการของเทคโนโลยี มีการประยุกต์ใช้เครือข่ายทางสังคมในการสร้างกลุ่มคนที่รู้จักใหม่ การสร้างสัมพันธ์ การใช้เทคโนโลยีนั้น ข้อดีคือการเข้าถึงผู้คนได้ง่าย แต่ระดับความสัมพันธ์จะไม่แน่นอน เพราะบางสามารถเข้าใจผิดได้ง่าย จึงต้องใช้ความถี่และความต่อเนื่องในการรู้จักกลุ่มคนใหม่ ๆ ในทางตรงกันข้ามข้อเสียมีมากเช่นกัน หากเกิดความไม่พอใจ และมีการแชร์ข้อมูลในเครือข่ายทางสังคม จะกระจายไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องใช้ด้วยความระมัดระวังและเตรียมความพร้อมก่อนจะใช้งาน

เรื่องที่ 4.2

กระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

การประกอบธุรกิจประกันชีวิตให้ยั่งยืน คือการแนะนำประกันชีวิตที่เหมาะสมให้กับลูกค้า มิใช่เพียงแค่ขายได้ในปีแรกและลูกค้าไม่ชำระเบี้ยประกันภัยในปีต่อไป ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องเข้าใจกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน และยังคงเตรียมความพร้อมในอนาคตด้วย เพราะประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว

จากการค้นคว้าและศึกษาประสบการณ์ของตัวแทนประกันชีวิตอาวุโสในรุ่นต่าง ๆ พบว่า การขายไม่ใช่ทักษะสำคัญที่สุด ซึ่งน่าประหลาดใจไม่น้อย เพราะเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพมาระยะเวลาหนึ่ง โดยส่วนใหญ่จะมีทักษะการขายเก่งขึ้น ความรู้ในสินค้ามีมากขึ้น แต่ปัญหาคือไม่รู้จะไปชักชวนใคร จะไปขายใคร ทำให้หลายคนออกไปจากอาชีพ แนวคิดข้างต้นจึงสรุปเป็นความรู้ได้ว่า ความมั่นคงในธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาว ทักษะสำคัญที่ต้องเชี่ยวชาญ คือ 1) การแสวงหาผู้มุ่งหวังและขยายตลาด (Prospecting and Expanding the Markets) และ 2) ทักษะการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูล (Fact Finding)

ซึ่งทักษะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้านั่นเอง ซึ่งทักษะที่สำคัญทั้ง 2 ประการนี้ เป็นส่วนหนึ่งของ 10 ขั้นตอนกิจกรรมการขาย ประกอบด้วย

1. แสวงหาผู้มุ่งหวัง (Prospecting)
2. ทาบทามเพื่อการขาย (Approaching)
3. สัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูล (Fact Finding)
4. ชี้ให้เห็นปัญหา (Identifying the Problems)
5. วิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหา (Creating the Solution)
6. การนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา (Presenting the Solution)
7. การตอบข้อโต้แย้ง (Handling Objections)
8. ปิดการขาย (Closing the Sell)
9. บริการหลังการขาย (After Sale Service)
10. ขยายตลาด (Expanding the Markets)

ขั้นตอนกิจกรรมการขายดังกล่าวเป็นกระบวนการพื้นฐานที่สำคัญในอาชีพนี้ที่ต้องได้รับการทบทวน ฝึกฝน ซ้ำแล้ว ซ้ำเล่า ซึ่งหากไม่สามารถแสวงหาผู้มุ่งหวังได้ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหลือจะไม่เกิดขึ้น เมื่อได้พบผู้มุ่งหวังแล้วทักษะการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็นลำดับต่อมาที่จะทำให้เราวิเคราะห์และเข้าใจปัญหา รวมทั้งเสนอวิธีการแก้ไขของปัญหานั้น ๆ จนปิดการขายได้ในที่สุด

กระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลแล้ว ขั้นตอนต่อไปของการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องใช้ความรู้และเหตุผลในการปฏิบัติมี 3 ขั้นตอน คือ

1. พิจารณารวบรวมข้อมูล
2. วิเคราะห์ข้อมูล
3. คัดเลือกแบบประกันชีวิตและสัญญาเพิ่มเติม

โดยมีรายละเอียดของการปฏิบัติงานดังนี้

1. พิจารณารวบรวมข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูล (Fact Finding) โดยยึดหลักพิจารณาความจำเป็นและเหมาะสมกับฐานะทางการเงินของลูกค้า รวมถึงความต้องการด้านการเงินของแต่ละช่วงอายุ ดังนี้

1.1 ช่วงศึกษา (อายุต่ำกว่า 20 ปี) เป็นช่วงที่เด็กต้องพึ่งพาพ่อแม่ ทั้งค่าการศึกษา ค่าใช้จ่าย หรือค่ารักษาพยาบาล พ่อแม่ควรวางแผนเพื่อเตรียมพร้อมตั้งแต่ก่อนมีบุตรหรือหลังคลอด เป้าหมายที่สำคัญคือการศึกษาของบุตร

1.2 ช่วงเริ่มทำงาน (อายุ 20-30 ปี) เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีรายได้ เน้นการออมเงินเพื่อสร้างความมั่งคั่งโดยมีเป้าหมายและระยะเวลาในการออมที่ชัดเจน สามารถลงทุนแบบมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงและผลตอบแทนดี ควบคู่ไปกับการสร้างหลักประกันเพื่ออนาคตข้างหน้า

1.3 ช่วงสร้างครอบครัว (อายุ 31-45 ปี) เป็นช่วงที่ต้องดูแลทั้งคู่สมรส บุตร และพ่อแม่ การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงในชีวิตคู่และครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญ ควรเลือกแบบประกันที่คุ้มครองระยะยาว ทุนประกันสูง ครอบคลุมภาวะความรับผิดชอบ การศึกษาของบุตร และภาระหนี้สินต่าง ๆ ที่มี รวมถึงการสร้างหลักประกันที่เก็บไว้ดูแลคนที่ผู้เอาประกันรักและต้องการที่จะดูแลหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลง ควบคู่ไปกับการเก็บออมผ่านประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ที่ช่วยออมเงินในระยะปานกลางและระยะยาว และควรเริ่มเตรียมตัววางแผนเกษียณอายุสำหรับตนเองผ่านการประกันชีวิตแบบบำนาญ

1.4 ช่วงเสริมสร้างฐานะ (อายุ 46-60 ปี) ช่วงอายุนี้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีเงินเก็บ สามารถนำเงินออมไปลงทุนให้กองเงยได้ ควรลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงปานกลางถึงต่ำ ควรสร้างหลักประกันที่แน่นอนให้กับชีวิต หรือเพื่อเป็นมรดกให้กับคนที่รัก หรือถ้ามีภาระหนี้สิน ก็ควรสร้างหลักประกันที่ให้ความคุ้มครองสูง เป็นการช่วยลดความเสี่ยง แบ่งเบาความกังวลได้ เมื่ออายุเพิ่มขึ้นควรทำประกันสุขภาพ ประกันคุ้มครองโรคร้ายแรง และประกันชีวิตแบบบำนาญ เพื่อความสบายใจหลังเกษียณ

1.5 ช่วงเกษียณ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) เมื่ออายุมากขึ้น ความเสี่ยงด้านสุขภาพก็เพิ่มขึ้น ควรสร้างหลักประกันสุขภาพ เพื่อชีวิตอิสระที่ไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่าย สามารถดูแลตัวเองได้ ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อดูว่าผู้มุ่งหวังมีความต้องการประเภทใด เป็นความต้องการส่วนตัว ความต้องการด้านครอบครัว หรือความต้องการด้านธุรกิจ

2.1 ความต้องการส่วนตัว การใช้ชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลจะพบกับเหตุการณ์ ความไม่แน่นอนหลายประการแตกต่างกันไปตามอาชีพ อายุ เพศ พื้นที่ ดังนั้น ความต้องการส่วนตัวในการทำประกันชีวิตจึงอาจแตกต่างกันไป ดังนี้

1) ความต้องการเงินทุนสำรองฉุกเฉินจากการประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย หรือโรคร้ายแรง ไปจนถึงชั้นทุพพลภาพชั่วคราว หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร

2) การสูญเสียบุคคลหลักในการหารายได้ของคู่สมรส

3) ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ด้วยลูกหนี้ถึงแก่กรรม หรือประสบอุบัติเหตุจนทำให้ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร

4) ไม่สามารถอยู่ได้ด้วยตนเอง เพราะขาดรายได้หลังเกษียณ หรือรายได้จากเงินประจำไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน

5) ไม่มีเงินมากพอที่จะทำให้ความต้องการและความใฝ่ฝันของตนเองเป็นจริงได้ เช่น การเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศในช่วงบั้นปลายชีวิต

2.2 ความต้องการด้านครอบครัว การสูญเสียสมาชิกในครอบครัว นอกจากจะเสียใจแล้ว อาจนำปัญหาทางการเงินมาสู่ครอบครัวได้ ถ้าบุคคลนั้นเป็นผู้หารายได้หลักให้กับครอบครัว ดังนั้น ความต้องการทางด้านครอบครัวที่อาจเกิดขึ้นจึงมีดังนี้

1) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายครั้งสุดท้าย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพ ค่าจัดการงานศพ เป็นต้น

2) ค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพื่อการดำรงชีพ เช่น ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ค่าเลี้ยงดูบุตร เงินเลี้ยงดูผู้สูงอายุ อุปการะ ค่าอาหาร เครื่องนุ่งห่มต่าง ๆ เป็นต้น

3) หากครอบครัวนั้นมีบุตร ต้องเตรียมเงินเพื่อการศึกษาของบุตร หรือต้องการให้บุตรได้รับการศึกษาในระดับสูงเพียงใดก็ยิ่งจำเป็นต้องเตรียมเงินทุนสำรองไว้มากเพียงนั้น

2.3 ความต้องการด้านธุรกิจ การสูญเสียบุคคลสำคัญของธุรกิจ ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานของธุรกิจนั้น ๆ และส่งผลต่อไปยังความอยู่รอดของธุรกิจในอนาคต ดังนั้น ความต้องการทางด้านธุรกิจ ที่อาจเกิดขึ้นมีดังนี้

1) การที่บริษัทสูญเสียผู้ถือหุ้นจากการเสียชีวิต ทุพพลภาพถาวร ก่อให้เกิดปัญหาการบริหารธุรกิจได้ต่อเนื่อง หากผู้ถือหุ้นที่เหลืออยู่ไม่ต้องการให้บุคคลอื่นมาถือหุ้นในสัดส่วนดังกล่าวเพราะไม่เข้าใจธุรกิจหรือเหตุผลอื่น ๆ จึงต้องหาเงินมาซื้อหุ้นในสัดส่วนดังกล่าว และมอบให้ทายาทของหุ้นส่วนที่จากไป

2) เกิดปัญหาด้านหนี้สิน ลูกหนี้ถือโอกาสไม่ชำระหนี้ หรือประวิงเวลา หรืออาจประสบปัญหาจากการที่บุคคลนั้นไปค้าประกันหนี้ให้บุคคลอื่น หรือมีเครดิตต่อธนาคาร

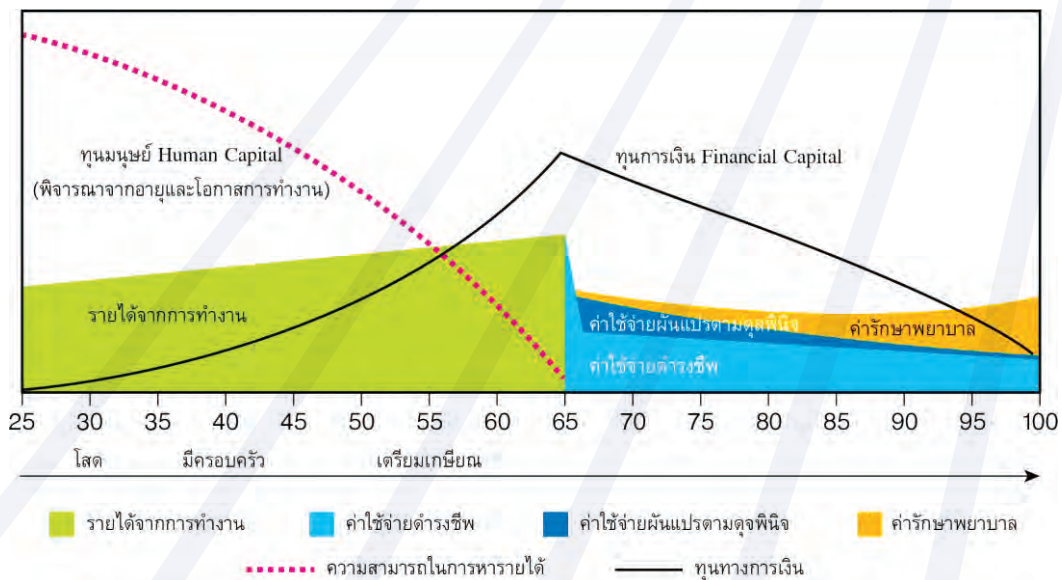
3) เมื่อผู้บริหารที่มีความสำคัญเกิดการเสียชีวิต ทุพพลภาพ ย่อมส่งผลต่อการบริหารงานของบริษัท หากบุคคลดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการหารายได้เข้าธุรกิจแล้วด้วย การที่จะหาบุคคลที่มีความสามารถทัดเทียมกันมาทดแทน ย่อมทำได้ยากในระยะเวลาอันสั้น ประเด็นของเงินทุนและระยะเวลาในการสรรหาคนใหม่เข้ามาบริหาร จึงจำเป็นต้องหากระแสเงินสดมาใช้จ่ายในธุรกิจนั้น ๆ

3. คัดเลือกแบบประกัน ต้องพิจารณาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมทั้งด้านจำนวนเงินเอาประกันชีวิต ระยะเวลาความคุ้มครอง รายได้ของลูกค้าในปัจจุบัน การเพิ่มขึ้นของรายได้ในอนาคต อัตราเงินเฟ้อที่ทำให้อำนาจซื้อลดลง และผลประโยชน์ทางภาษี

เมื่อกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเสร็จแล้ว จะนำไปสู่การนำเสนอแบบประกัน พร้อมทั้งเหตุผลในการนำเสนอแบบประกันชีวิตนั้น ๆ เช่น

- 1) แบบชั่วระยะเวลา เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองสูงในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง
- 2) แบบตลอดชีพ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองสูงและได้เงินเมื่อเสียชีวิต สร้างมรดกให้กับลูกหลาน หรือเงินก้อนให้คู่สมรส
- 3) แบบสะสมทรัพย์ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการออมทรัพย์ให้บรรลุเป้าหมายทางการเงินอย่างใดอย่างหนึ่ง ในระยะเวลาที่กำหนด และได้รับความคุ้มครองชีวิตด้วย
- 4) แบบเงินได้ประจำหรือแบบบำนาญ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการรายได้ประจำยามเกษียณอายุ

ตัวแทนประกันชีวิตต้องทำหน้าที่อธิบายผลประโยชน์ และเงื่อนไขของกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนในสาระสำคัญ หากผู้มุ่งหวังมีข้อสงสัยสามารถตอบข้อสงสัยและคำถามต่าง ๆ ของผู้มุ่งหวังได้ หากนำเสนอไปแล้ว ยังไม่ตรงต่อความต้องการ แสดงว่ามีความผิดพลาดจากข้อมูลที่ได้รับ จึงต้องแสวงหาข้อมูลที่ถูกต้อง แล้วกลับไปวิเคราะห์ความต้องการใหม่ เพื่อนำเสนอแบบประกันที่ตรงความต้องการต่อไป หรือหยุดการนำเสนอเพื่อยุติการขายทันทีหากผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ประสงค์จะซื้อ



ภาพที่ 4.1 ตัวอย่างวิถีการเงินในวงจรชีวิตมนุษย์ทำงานประจำ เมื่อเทียบเป็นมูลค่าทางการเงิน

จากภาพที่ 4.1 เป็นตัวอย่างของวิธีการเงินในวงจรชีวิตมนุษย์ทำงานประจำ สามารถอธิบายได้ดังนี้
 ในวงจรชีวิตคน ประกอบด้วย 2 ช่วงใหญ่ คือ

- (1) ช่วงหารายได้ เริ่มจากคนโสด มีครอบครัว มีบุตร เตรียมเกษียณ
- (2) ช่วงหลังเกษียณ ใช้จ่ายได้จากช่วงการทำงานที่เตรียมไว้

ในช่วงอายุ 25 – 65 นั้น เป็นช่วงที่ยังสามารถหารายได้ เมื่อเทียบกับระยะเวลา อายุ 25 ปีนั้นมีโอกาสในการแสวงหารายได้ยาวนานจนถึง อายุ 65 ปี ในช่วงนี้จึงมีทุนมนุษย์ (Human Capital) สูง คิดรายได้จากค่าจ้างที่สามารถปรับสูงขึ้นได้ในอนาคต แล้วค่อยลดลงตามอายุที่เพิ่มขึ้นจนถึงวัยที่ความสามารถในการหารายได้ลดลง ทำให้ทุนมนุษย์ (Human Capital) ลดต่ำลง

รายได้จากค่าจ้างส่วนหนึ่งจะถูกนำมาเก็บออมหรือลงทุน ก่อให้เกิดทุนการเงิน (Financial Capital) ที่ค่อย ๆ สะสมตามระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งจะมาทดแทนรายได้จากค่าจ้างในอนาคต หลังจากนั้นทุนการเงินก้อนนี้จะ เป็นรายได้ประจำที่ไว้ใช้ยามเกษียณอายุ

หลังจากการเกษียณอายุแล้ว รายได้ประจำจะถูกนำไปใช้จ่ายจำเป็นต่อการดำรงชีพ และอีกส่วนหนึ่งเป็น ค่าใช้จ่ายผันแปรตามดุลพินิจ (Discretionary) เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่ยังมีอยู่ ค่าใช้จ่ายที่จะค่อย ๆ เพิ่มขึ้นในเมื่ออายุสูงขึ้นคือค่ารักษาพยาบาล

การให้คำแนะนำ ขึ้นกับความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์การทำงาน พึงระลึกไว้เสมอว่า ประกันชีวิต เป็นเครื่องมือด้านการบริหารความเสี่ยงภัยส่วนบุคคล ไม่ใช่เครื่องมือในการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนสูงเหมือน ทรัพย์สินการลงทุนประเภทอื่น เช่น หุ้น กองทุนรวม จึงควรดูความสามารถในการชำระเบี้ยประกันชีวิตของผู้มุ่งหวัง เป็นหลัก เกณฑ์ในการพิจารณาเบื้องต้นมีดังนี้

- (1) ถ้าเป็นคนโสด ไม่มีภาระทางการเงิน เบี้ยประกันภัยต่อปี ไม่ควรเกิน 15–20% ของรายได้ต่อปี
- (2) ถ้าเป็นบุคคลที่มีครอบครัว เบี้ยประกันภัยต่อปี ไม่ควรเกิน 10–15% ของรายได้ต่อปี

ตัวอย่าง นายสมชาย อายุ 30 ปี กำลังจะแต่งงานใน 2 ปีข้างหน้า ปัจจุบันทำงานรับจ้างในบริษัทเอกชน ได้เงินเดือน 35,000 บาท มีโบนัส 3 เดือน วางแผนเกษียณอายุ 60 ปี มีเงินประกันสังคมจ่ายเดือนละ 750 บาท บริษัททำประกันกลุ่มเป็นสวัสดิการให้พนักงาน โดยมีความคุ้มครองชีวิต 100,000 บาท ค่ารักษาพยาบาล 50,000 บาทต่อปี มีภาระหนี้สินในการผ่อนบ้าน 1,500,000 บาท

ตารางที่ 4.3 แบบประเมินความเสี่ยง เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า กรณีนายสมชาย

เหตุการณ์	ผลกระทบ ทางการเงิน	โอกาสในการเกิด	ประกันภัยที่มี	แนะนำจัดการ ความเสี่ยง	หมายเหตุ
ด้านความต้องการส่วนตัว					
กรณีเสียชีวิต	สูง	ต่ำ	ประกันสังคม	โอน	
กรณีทุพพลภาพ	สูง	ต่ำ	ประกันสังคม	โอน	
กรณีเจ็บป่วย	ต่ำ	ปานกลาง	ประกันสังคม ประกันกลุ่ม	โอน	
กรณีรักษาตัวใน รพ. / ผ่าตัด	ปานกลาง	ต่ำ	ประกันสังคม ประกันกลุ่ม	โอน	
กรณีเจ็บป่วยด้วยโรค ร้ายแรง (มะเร็ง)	สูง	ต่ำ		โอน	
อุบัติเหตุ	ปานกลาง	ต่ำ	ประกันสังคม ประกันกลุ่ม	โอน	
เงินทุนคุ้มครองภาระหนี้สิน ระยะยาว	สูง	ต่ำ		โอน	
เงินทุนเพื่อการเกษียณอายุ					
ด้านครอบครัว					
เงินทุนภาระค่าใช้จ่ายใน ครอบครัว	สูง	ต่ำ	ประกันกลุ่ม	โอน	
เงินทุนภาระค่าใช้จ่าย รักษาพยาบาล					
ทุนการศึกษาของบุตร					
เงินทุนภาระค่าใช้จ่าย ครั้งสุดท้าย	ต่ำ	ต่ำ	ประกันสังคม ประกันกลุ่ม	โอน	

การวิเคราะห์ความต้องการนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลทางวิชาการอ้างอิง เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นภาพอย่างชัดเจน การวิเคราะห์นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของตัวแทนประกันชีวิตนั้น พึงจำไว้ว่า การวิเคราะห์ความต้องการนั้นมีแนวโน้มคล้ายกัน แต่ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันทุกประการ ขึ้นอยู่กับมุมมอง วิธีคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สะสมเอาไว้ ทั้งของลูกค้าและตัวแทนประกันชีวิต

เห็นได้ว่าจากข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์ครั้งแรกยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นเมื่อมีการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลในครั้งต่อมา พบว่านายสมชาย อายุ 30 ปี อยู่ในวัยที่ยังแข็งแรง มีเป้าหมายจะแต่งงานใน 2 ปีข้างหน้า ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินเป็นค่าสินสอด ค่าจัดงานแต่งงานจำนวนหนึ่ง มีภาระผ่อนบ้าน 1,500,000 บาท ตั้งใจเกษียณตอนอายุ 60 ปี ซึ่งจะเหลือเวลาทำงานและหารายได้ 30 ปี จากปัจจุบัน

รายได้ต่อปี $(35,000 \times 12) + (35,000 \times 3) = 525,000$ บาท

รายจ่ายประกันสังคมปีละ $750 \times 12 = 9,000$ บาท

ข้อมูลที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องหาเพิ่ม

1. งบประมาณในการแต่งงาน ต้องใช้เงินเท่าไร จะเก็บเงินด้วยวิธีการไหน อย่างไร
2. จำนวนเงินที่ต้องผ่อนบ้าน จำนวนเท่าไร
3. นำเสนอข้อมูลจากแบบประเมินความเสี่ยงที่ทำได้ โดยการสอบถามนายสมชายจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งด้านความต้องการส่วนตัว และด้านครอบครัว โดยจัดลำดับความสำคัญกับเหตุการณ์
4. ประเมินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย ซึ่งในขั้นตอนนี้ยังมีวิธีการทำรายละเอียดอีกหลายประการตามวิธีการของการวางแผนการเงิน แต่ในที่นี้เพื่อให้สะดวกในการปฏิบัติงาน จะใช้หลักการที่ว่า ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10% ของรายได้ต่อปี โดยนำรายได้ไม่หักภาระต่าง ๆ เช่น ประกันสังคม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และอื่น ๆ มาคำนวณ
5. ในกรณีนี้ นายสมชายไม่ควรชำระเบี้ยประกันภัยเกิน 52,500 ต่อปี หากนายสมชายให้ความสำคัญภาระหนี้สินของการผ่อนบ้าน 1,500,000 บาท ตัวแทนประกันชีวิตต้องแนะนำแบบประกันชีวิตที่เหมาะสม เช่น
 - (1) แบบชั่วระยะเวลา โดยดูระยะเวลาความคุ้มครองที่เหมาะสม
 - (2) แบบตลอดชีพ ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย 20 ปี หรือระยะเวลาอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับนายสมชายเมื่อได้คัดเลือกแบบประกันที่เหมาะสมแล้ว ควรทำการเปรียบเทียบของแบบประกันที่เลือกให้นายสมชาย
 - (3) แบบประกันชั่วระยะเวลา เบี้ยประกันภัยต่ำ ความคุ้มครองสูง ไม่มีมูลค่าเงินสด ไม่ถือเป็นการออม
 - (4) แบบตลอดชีพ เบี้ยสูงกว่าแบบชั่วระยะเวลา ความคุ้มครองสูง (เมื่อเทียบทุนประกันเท่ากัน) มีมูลค่าเงินสดในอนาคต ถือเป็นการออมและการคุ้มครองไปในตัว ระยะเวลาคุ้มครองถึงอายุ 90 ปีหรืออื่นใด แล้วแต่แบบของบริษัทประกันชีวิตที่ตนสังกัดอยู่

แบบประกัน	จำนวนเงินเอาประกันชีวิต	เบี้ยประกันชีวิตต่อปี	ระยะเวลาคุ้มครอง	ระยะเวลาชำระเบี้ย	รวมเบี้ยประกันตลอดสัญญา	มูลค่าเวนคืนเงินสด	ผลประโยชน์ทางภาษี
ชั่วระยะเวลาคุ้มครอง 15 ปี	1,500,000	9,383	15 ปี	15 ปี	140,745	ไม่มีมูลค่า	นำไปลดหย่อนภาษีได้
ตลอดชีพ (ชำระเบี้ย 20 ปี)	1,500,000	30,090	ถึงอายุ 90 ปี	20 ปี	601,800	สิ้นปีกรมธรรม์ที่ 20 เท่ากับ 604,500 บาท	นำไปลดหย่อนภาษีได้

ความแตกต่างของเบี้ยประกันภัยที่แตกต่างกันจะขึ้นกับผลประโยชน์ที่แตกต่างกันตามสัญญาประกันชีวิต การเปรียบเทียบจะต้องเปรียบเทียบให้ตรงกันในแต่ละประเด็นเพื่อป้องกันความเข้าใจผิด ส่วนการตัดสินใจทำประกันภัยนั้นขึ้นกับการตัดสินใจของนายสมชาย หน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตคือให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบคลุม และแนะนำในสิ่งที่เกิดประโยชน์กับนายสมชายมากที่สุด ไม่เร่งรัดการตัดสินใจซื้อ

6. บางกรณี นายสมชายอาจไม่ได้ให้ความสำคัญของการผ่อนชำระค่าบ้าน เพราะคิดว่าตนเองมีความสามารถในการหารายได้และไม่กลัวความเสี่ยงจากการเสียชีวิต ในขั้นตอนนี้ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำความเสี่ยงที่ซ่อนเร้นอยู่ หากนายสมชายยังไม่มีความต้องการในประเด็นนี้ ตัวแทนประกันชีวิตก็ไม่ควรฝืนความต้องการของนายสมชาย ควรตอบสนองความต้องการของนายสมชายเป็นหลัก

7. หากนายสมชาย ต้องการเก็บเงินเพื่อการแต่งงานใน 2 ปีข้างหน้า และให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในกรณีเช่นนี้สินค้าประกันชีวิตไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เพราะประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว จึงต้องไปดูความต้องการในลำดับอื่นต่อไป หรือแนะนำการเก็บออมเพื่อลงทุนแบบอื่นที่ตอบเป้าหมายนายสมชายได้

8. หากสิ่งที่นายสมชายต้องการคือแต่งงานใน 2 ปีข้างหน้า ควรให้ข้อคิดถึงแต่ภาระการเลี้ยงดูบิดา-มารดาที่เลี้ยงดูตนมา หากแต่งงานไป ท่านจะลำบาก การทำประกันชีวิตแล้วยกผลประโยชน์ให้บิดา-มารดาจึงน่าจะเป็นโอกาสอันดีในการตอบแทนบุญคุณบิดา-มารดา หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน แต่ถ้าหากไม่เกิดเหตุการณ์อะไร ก็ยังสามารถเปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์เป็นคู่สมรสได้ในอนาคต ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ของชีวิตในขณะนั้น จึงควรทำประกันชีวิตจำนวนหนึ่ง โดยดูความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยในปัจจุบันว่าจะไม่เป็นการตัดโอกาสการทำประกันชีวิตในอนาคตด้วย เพราะต้องตระหนักว่า รายได้ของลูกค้าจำกัด ควรให้คำแนะนำที่เหมาะสม ให้เงินของลูกค้าเกิดผลประโยชน์ที่เหมาะสมโดยไม่หวังผลประโยชน์เฉพาะหน้า

9. การแนะนำสัญญาเพิ่มเติม เพื่อให้ความคุ้มครองครอบคลุมต่อความเสี่ยงที่จะพึงมี สามารถแนะนำให้เหมาะสมกับความสามารถทางการเงินของนายสมชาย โดยพิจารณาผลประโยชน์ที่นายสมชายได้เป็นหลัก

เรื่องที่ 4.3

การให้คำแนะนำกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสม กับความต้องการของลูกค้า

หลังจากที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแล้ว หน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตคือ การให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลูกค้าว่า ความเสี่ยงภัยแบบใดควรใช้ประกันชีวิตแบบใดในการแก้ไขปัญหา โดยชี้แจงเหตุผลให้ชัดเจน การให้คำแนะนำกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแยกพิจารณาเป็นสองด้าน คือ 1) ด้านจำนวนเงินเอาประกันชีวิต และ 2) ด้านการเกษียณอายุ ดังนี้

1. ด้านจำนวนเงินเอาประกันชีวิต

ตลาดประกันชีวิตประเทศไทย การกำหนดจำนวนเงินเอาประกันชีวิตส่วนใหญ่จะมาจากตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ทำการเสนอขายเป็นหลัก และถูกต่อรองโดยลูกค้า เป็นการขายแบบสำเร็จรูป ลูกค้าเพียงพิจารณาว่ามีเงินพอที่จะสามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้หรือไม่ในตอนที่ถูกเสนอขาย หากเพียงพอก็ตัดสินใจซื้อ โดยมิได้พิจารณาว่าจำนวนเงินเอาประกันชีวิตนั้นจะเหมาะสมหรือไม่ เพราะไม่มีความรู้ทางด้านประกันชีวิตมากพอ และจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่ทำนั้นสามารถตอบสนองความจำเป็นทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจริงหรือไม่ เบี้ยประกันภัยที่ทำในปีแรกเหมาะสมหรือไม่ มีความสามารถทางการเงินในการชำระเบี้ยประกันภัยปีต่อ ๆ ไปหรือไม่ ลูกค้าจำนวนหนึ่งซื้อประกันภัยเพราะอยากช่วยตัวแทนประกันชีวิต ถ้ามองในด้านดี มีประกันภัยดีกว่าไม่มี แต่ถ้ามองในเชิงคุณค่าความเป็นมืออาชีพ อาจต้องปรับวิธีการคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิต เพื่อช่วยกันพัฒนาตลาดประกันชีวิตให้เติบโตและเข้าสู่มาตรฐานสากล จึงควรแนะนำวิธีการคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิตอย่างมีหลักเกณฑ์ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

วิธีที่ 1 กฎ 10 เท่าของรายได้ต่อปี เพื่อให้ครอบครัวที่มีภาวะการปรับตัว ค้ำครองรายได้ หรือทุนมนุษย์เชิงการหารายได้ในระยะยาว เป็นการคิดแบบง่าย ผู้มุ่งหวังจะได้ทำเบี้ยประกันต่ำสุด ในอัตราอายุปัจจุบัน โดยไม่ต้องกังวลปัญหาสุขภาพและอัตราเบี้ยประกันในอนาคต

วิธีที่ 2 กฎ 5 เท่าของรายได้ต่อปี เพื่อให้ครอบครัวที่มีภาวะการปรับตัว ค้ำครองรายได้ เพื่อให้คนที่อยู่สามารถปรับตัว สร้างอาชีพได้อย่างไม่กังวล

วิธีที่ 3 กฎ 5 เท่าของรายได้ต่อปี รวมภาระทางการเงินต่าง ๆ

วิธีที่ 4 ใช้ความสามารถในการเก็บออม ที่ 10% ของรายได้ต่อปี

วิธีที่ 5 ทุนประกันชีวิตแบบชดเชยด้วยอัตราเงินเฟ้อที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแบบง่าย ๆ

วิธีที่ 6 ให้ทรัพย์สินสร้างรายได้ (Capital Retention Approach)

4-17 การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

จากตัวอย่าง การคำนวณจำนวนเงินเอาประกันชีวิต : กรณีนายสมชาย

วิธีที่ 1 กฏ 10 เท่าของรายได้ต่อปี

$$\begin{aligned} \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิต} &= 10 \times \text{รายได้รวม} \\ \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิตนายสมชาย} &= 10 \times [(35,000 \times 12) + (35,000 \times 3)] \\ &= 10 \times (420,000 + 105,000) \\ &= 10 \times 525,000 \\ &= 5,250,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

วิธีที่ 2 กฏ 5 เท่าของรายได้ต่อปี

$$\begin{aligned} \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิต} &= 5 \times \text{รายได้รวม} \\ \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิตนายสมชาย} &= 5 \times [(35,000 \times 12) + (35,000 \times 3)] \\ &= 5 \times [420,000 + 105,000] \\ &= 5 \times 525,000 \\ &= 2,625,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

วิธีที่ 3 กฏ 5 เท่าของรายได้ต่อปี รวมภาระทางการเงินต่าง ๆ

$$\begin{aligned} \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิต} &= (5 \times \text{รายได้รวม}) + \text{ค่าผ่อนบ้าน} + \text{หนี้สิน} + \text{อื่น ๆ} \\ &\quad - \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่มี} \\ \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิตนายสมชาย} &= (5 \times 525,000) + 1,500,000 - 100,000 \\ &\quad - 40,000 \\ &= 3,985,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

หมายเหตุ: สิทธิประโยชน์จากประกันสังคม ได้ค่าทำศพ 40,000 บาท และเงินสงเคราะห์กรณีตายอีกจำนวนหนึ่ง ประกันภัยกลุ่มคุ้มครองชีวิต 100,000 บาท

วิธีที่ 4 ใช้ความสามารถในการเก็บออม ที่ 10% ของรายได้ต่อปี เป็นตัวกำหนดเบี้ยประกันภัย เพื่อหาจำนวนเงินเอาประกันชีวิต ป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดส่งเบี้ยประกันในปีต่อ ๆ ไป

จากตัวอย่างที่ 4.1 นายสมชาย อายุ 30 ปี มีสวัสดิการประกันชีวิตแบบกลุ่มของบริษัทจำนวน 100,000 บาท มีรายได้จากเงินเดือน ต่อปี 420,000 บาท เมื่อรวมโบนัส 3 เดือน จะมีรายได้รวม 525,000 บาท หากใช้หลักความสามารถในการเก็บออม 10% ของรายได้ จะได้เบี้ยประกันภัย $525,000 \times 10\% = 52,500$ บาท ที่นายสมชายมีความสามารถส่งเบี้ยประกันภัยได้ นำตัวเลขดังกล่าวไปคำนวณหาจำนวนเงินเอาประกันชีวิต สมมติให้ทำประกันชีวิตแบบตลอดชีพ ชำระเบี้ยประกันภัย 20 ปี คุ้มครองถึงอายุ 90 ปี สมชายอายุ 30 ปี มีอัตราเบี้ยประกัน 21.00 บาทต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย 1,000 บาท สามารถคำนวณหาจำนวนเงินเอาประกันชีวิตได้ดังนี้

$$\frac{52,500}{21.00} \times 1,000 = 2,500,000 \text{ บาท}$$

ดังนั้นนายสมชายควรมีจำนวนเงินเอาประกันชีวิต 2,500,000 บาท หากนายสมชายต้องการมีความคุ้มครองเพิ่มขึ้นจากความเสียหายในกรณีอื่น เช่นการคุ้มครองอุบัติเหตุ การรักษาพยาบาล จำเป็นต้องลดทุนประกันภัยลง เพื่อให้มีเงินเหลือไปซื้ออณูสัญญาอื่น ๆ ได้

วิธีที่ 5 ทุนประกันแบบชดเชยด้วยอัตราเงินเฟ้อที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแบบง่าย ๆ

สมมติว่า ในอนาคต 20 ปีข้างหน้า นายสมชายต้องการจำนวนเงินเอาประกันชีวิตที่มีมูลค่า 1,000,000 บาท เทียบเท่าเงินในปัจจุบัน โดยคาดว่าอัตราเงินเฟ้อเฉลี่ยในอนาคตเป็น 3%

จำนวนเงินเอาประกันชีวิตแบบชดเชยด้วยอัตราเงินเฟ้อ

$$\begin{aligned} &= \text{จำนวนเงินเอาประกันชีวิต} \times (1 + \text{อัตราเงินเฟ้อเฉลี่ย})^{\text{จำนวนปีในอนาคต}} \\ &= 1,000,000 \times (1 + 3\%)^{20} \\ &= 1,000,000 \times 1.80 \\ &= 1,800,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

วิธีที่ 6 ให้ทรัพย์สินสร้างรายได้ (Capital Retention Approach)

แนวคิดคือ จะไม่นำทรัพย์สินที่มีอยู่มาใช้จ่าย หากเกิดอะไรขึ้นกับผู้เอาประกันชีวิตให้นำเงินผลประโยชน์จากประกันชีวิตไปลงทุน เพื่อสร้างรายได้ให้กับผู้อยู่ในอุปการะ

$$\text{ทรัพย์สินที่ต้องการ} = \text{รายได้ที่ต้องการต่อปี} + \left[\frac{\text{รายได้ที่ต้องการต่อปี}}{\text{อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน} - \text{อัตราเงินเฟ้อ}} \right]$$

จากตัวอย่าง หากนายสมชายต้องการสร้างรายได้ให้แก่ผู้อยู่ในอุปการะจำนวน 200,000 บาท ต่อปี โดยมีอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุนเท่ากับ ร้อยละ 11 ต่อปี และคาดว่ามีการอัตราเงินเฟ้อร้อยละ 3 ต่อปี

$$\begin{aligned} \text{ทรัพย์สินที่ต้องการ} &= 200,000 + \left[\frac{200,000}{0.11-0.03} \right] \\ &= 200,000 + \left[\frac{200,000}{0.08} \right] \\ &= 200,000 + 2,500,000 \\ &= 2,700,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

นายสมชายต้องมีจำนวนเงินเอาประกันชีวิต 2,700,000 บาท เพื่อสร้างเป็นทรัพย์สินให้กับผู้อยู่ในอุปการะ หากนายสมชายจากไป ผู้อยู่ในอุปการะจะนำเงินจำนวนเงินเอาประกันชีวิตมาเป็นทรัพย์สิน แล้วนำไปลงทุนที่อัตราผลตอบแทนคาดหวัง 11% โดยคาดว่าจะมีอัตราเงินเฟ้อ 3% ซึ่งจะสามารถสร้างรายได้ให้ปีละ 200,000 บาท แก่ผู้อยู่ในอุปการะตลอดไป

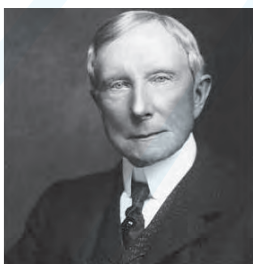
2. ด้านการเกษียณอายุ

การให้คำแนะนำด้านการเกษียณอายุ ต้องอาศัยความรู้ทางการเงินอื่น ๆ เข้ามาประกอบ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนใน หุ้น กองทุนรวม ที่ดิน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผลประโยชน์จากประกันสังคม ที่ลูกค้าจะได้รับในอนาคต หรือ หากเป็นข้าราชการ ต้องนำเงินบำนาญที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตมาชี้แจงแก่ลูกค้า เพื่อหาวิธีการที่จะสามารถมีเงินเพียงพอเกษียณ เพราะปัจจุบันการมีอายุยืนก็เป็นความเสี่ยงที่สำคัญของมนุษย์ ประกันชีวิตแบบบำนาญเป็นส่วนประกอบหนึ่งของแผนเกษียณอายุของลูกค้า ไม่ใช่ทุกอย่างของแผนการเกษียณอายุ

กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิทลิงค์ ไลฟ์ อินชัวร์นซ์ (Unit Link Life Insurance) เบี้ยประกันภัยที่บริษัทประกันชีวิตเรียกเก็บจากผู้เอาประกันภัยจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นค่าเบี้ยประกันชีวิต สำหรับการให้ความคุ้มครองต่อการมรณะและเงื่อนไขการจ่ายเงินเมื่อมีการทรงชีพ และส่วนที่ 2 เป็นส่วนเงินลงทุนที่จะนำไปลงทุนในกองทุนรวมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และข้อจำกัดการลงทุนของผู้เอาประกันภัย โดยบริษัทที่รับจัดการเงินดังกล่าวจะออกหน่วยลงทุนให้แก่ผู้เอาประกันภัย เงินลงทุนส่วนนี้จึงไม่รับประกันผลตอบแทน

กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์นซ์ (Universal Life Insurance) เป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตที่แยกส่วนความคุ้มครองชีวิต และส่วนการลงทุนอย่างชัดเจน โดยจะมีการให้ผลตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการลงทุนของบริษัทประกันชีวิต แต่ไม่ต่ำกว่าผลตอบแทนขั้นต่ำที่ได้รับรองไว้

กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิทลิงค์ ไลฟ์ อินชัวร์นซ์ และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ อินชัวร์นซ์ ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งในการแนะนำลูกค้า เพื่อเตรียมตัว เตรียมเงินให้เพียงพอในการเกษียณอายุ ต้องให้คำแนะนำด้วยความสุจริต เป็นธรรม รวมทั้งใช้ความระมัดระวังเอาใจใส่ในการให้คำแนะนำ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ มีหลักวิชาอันเป็นที่ยอมรับ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวมและมีเอกสารหลักฐานที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ พร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงลักษณะและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เปิดเผยข้อเท็จจริงที่มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยหรือต่อการตัดสินใจในการลงทุน ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไม่สนับสนุนให้ผู้เอาประกันภัยซื้อหรือขายคืนหน่วยลงทุน บ่อยครั้งหรือเกินกว่าสมควร เพื่อหวังจะได้รับค่าธรรมเนียมหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใดจากการให้บริการ ผ่านการซื้อหรือขายคืนหน่วยลงทุนดังกล่าว



เมื่อปี 1920 จอห์น ดี รัคค็อกกีเฟลเลอร์ มหาเศรษฐีชาวอเมริกัน ถูกผู้สื่อข่าวถามว่า “คุณรายนานี้ ต้องมีอีกเท่าไรถึงพอ” คำตอบที่เรียบง่ายจากปากของมหาเศรษฐีระดับโลก “Just a little bit more” (ขออีกนิด ก็พอแล้ว) ความพอในเรื่องนี้ อาจจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกมากกว่าการคำนวณเป็นตัวเลขก็ได้

แต่ในทางการเงิน ตัวแทนประกันชีวิตต้องสามารถประเมินออกมาเป็นตัวเลข เพื่ออธิบายให้ผู้มุ่งหวังเข้าใจถึงความจำเป็นและการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะสายเกินไป

การให้คำแนะนำด้านการเกษียณอายุ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน

- 1) กำหนดเป้าหมายและอายุที่ต้องการเกษียณ
- 2) คำนวณเงินที่ต้องใช้ในวัยเกษียณ
- 3) คำนวณเงินออมที่มีจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อวัยเกษียณ
- 4) คำนวณเงินที่ต้องการเพิ่มเพื่อวัยเกษียณ
- 5) กำหนดแนวทางการออม การลงทุน
- 6) ทบทวนและปรับปรุงแผนการเกษียณอย่างสม่ำเสมอ

ขั้นตอนการวางแผนเพื่อการเกษียณอายุนั้น จะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การลงทุนที่หลากหลาย เช่น ประกันชีวิตแบบยูนิค ลิงค์ โฉมใหม่ อินซัวร์รันซ์ ประกันชีวิตแบบยูนิคโวลุ่มเอช โฉมใหม่ อินซัวร์รันซ์ กองทุนรวม หุ้นสามัญ ตราสารหนี้ อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น เพราะผลิตภัณฑ์การลงทุนแต่ละอย่างทำหน้าที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ต่างกัน ความเสี่ยงต่างกัน เพื่อสร้างผลกำไรให้มากที่สุดจนทำให้แผนเกษียณอายุเป็นจริงขึ้นมาได้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การวางแผนเกษียณอายุเป็นเรื่องที่มีขั้นตอนหลายประการ และต้องมีการทบทวนแผนการที่วางนั้นไว้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพราะเวลาเป็นปัจจัยสำคัญ ยิ่งมีระยะเวลายาวนาน ความเสี่ยงจากการลงทุนยิ่งมีแนวโน้มลดลง อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุน ย่อมมองลงไปตามระยะเวลาที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.4 จำนวนเงินที่ต้องใช้หลังเกษียณ

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)	จำนวนปีที่คาดว่าจะมีชีวิตอยู่หลังเกษียณ (ปี)			
	10	15	20	25
10,000	1,383,921	2,254,053	3,264,812	4,438,928
20,000	2,767,841	4,508,105	6,529,625	8,877,856
30,000	4,151,762	6,762,158	9,794,437	13,316,784
40,000	5,535,683	9,016,210	13,059,250	17,755,712
50,000	6,919,603	11,270,263	16,324,062	22,194,640
60,000	8,303,524	13,524,315	19,588,875	26,633,568
70,000	9,687,445	15,778,368	22,853,687	31,072,496
80,000	11,071,365	18,032,421	26,118,499	35,511,424
90,000	12,455,286	20,286,473	29,383,312	39,950,352
100,000	13,839,207	22,540,526	32,648,124	44,389,280

หมายเหตุ: จำนวนเงินที่คำนวณได้ มีการปรับค่าด้วยอัตราเงินเฟ้อ 3% ต่อปี

เพื่อให้ง่ายต่อการแนะนำ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถใช้ตารางจำนวนเงินที่ต้องใช้หลังเกษียณเป็นกรอบในการให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มุ่งหวังได้ ดังนี้

1. สอบถามผู้มุ่งหวังถึงเป้าหมาย และอายุที่คาดว่าจะมีชีวิตอยู่หลังเกษียณ
2. สอบถามจำนวนเงินที่ต้องใช้ในวัยเกษียณต่อเดือน
3. ค้นหาแบบประกันชีวิตต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ประกันชีวิตแบบบำนาญ หรือประกันชีวิตแบบยูนิค ลิงค์ โไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซล โไลฟ์ อินชัวร์รันซ์
4. เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัย ความสามารถในการรับความเสี่ยงจากการลงทุน และประเมินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยต่อปีของผู้มุ่งหวังเพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสม
5. ตอบข้อซักถามเมื่อผู้มุ่งหวังมีข้อสงสัยโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มุ่งหวังเป็นสำคัญ

จากขั้นตอนข้างต้นเป็นเพียงการแนะนำอย่างง่าย แต่สามารถทำให้ผู้มุ่งหวังเห็นภาพความต้องการทางการเงิน และความจำเป็นในอนาคต ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อความจำเป็นที่เกิดขึ้นจริง จึงต้องมีการทบทวนและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ หรือแนะนำช่องทางให้กับผู้มุ่งหวังได้รับทราบ เพื่อให้แผนการเกษียณอายุมีความสมบูรณ์และตรงกับสถานการณ์ที่เป็นจริงที่เกิดขึ้น เป็นการแสดงถึงความเป็นมืออาชีพและผู้มุ่งหวังผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และใช้บริการในระยะยาว

จากตัวอย่าง หากนายสมชายคาดว่าตนเองจะมีชีวิตอยู่หลังเกษียณอีก 20 ปี โดยจะเสียชีวิตเมื่ออายุประมาณ 80 ปี หากหลังอายุ 60 ปี นายสมชายอยากมีรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,000 บาท จากตารางที่ 4.4 ในทางทฤษฎี นายสมชายควรมีทรัพย์สิน 9,794,437 บาท เตรียมไว้ใช้ชีวิตยามหลังเกษียณโดยไม่จำเป็นต้องหารายได้ และเมื่อนายสมชายเสียชีวิต ขณะที่มียายุ 80 ปี เงินที่นายสมชายเก็บสะสมไว้ก็จะหมดลง ไม่มีมรดกส่งทอดไปยังทายาท ถ้าเราใช้สมมติฐานให้ทรัพย์สินสร้างรายได้ (Capital Retention Approach)

$$\text{ทรัพย์สินที่ต้องการ} = \text{รายได้ที่ต้องการต่อปี} + \left[\frac{\text{รายได้ที่ต้องการต่อปี}}{\text{อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน} - \text{อัตราเงินเฟ้อ}} \right]$$

จากตัวอย่าง หากนายสมชาย ต้องการมีรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,000 บาท หรือ 360,000 บาท ต่อปี โดยมีอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังจากการลงทุนเท่ากับ ร้อยละ 10 ต่อปี และคาดว่ามีย่อตราเงินเฟ้อ ร้อยละ 3

$$\begin{aligned} \text{ทรัพย์สินที่ต้องการ} &= 360,000 + \left[\frac{360,000}{0.10 - 0.03} \right] \\ &= 360,000 + \left[\frac{360,000}{0.07} \right] \\ &= 360,000 + 5,142,857 \\ &= 5,502,857 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ปัญหาของสมมติฐานนี้คือ นายสมชายต้องมีความสามารถในการหาทางลงทุนให้ได้ผลตอบแทนร้อยละ 10 ต่อปีทุกปี ในช่วงเวลาที่นายสมชายมีอายุ 60-70 ปี สภาพร่างกายนายสมชายอาจจะยังคงสามารถจัดการบริหารได้ แต่ช่วงอายุ 70-80 ปี นายสมชายจะยังคงสามารถหรือไม่สามารถทำได้ วิธีการนี้นายสมชายจะยังคงมีมรดกให้กับทายาทเป็นจำนวน 5,502,857 บาท ตัวแทนประกันชีวิตจึงจำเป็นต้องรับผิดชอบต่อการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับฐานะของลูกค้ำ และสามารถรองรับภาระทางการเงินในอนาคตของลูกค้ำด้วย

บรรณานุกรม

- นอร์แมน จี. เลอวิน. (2555). *คุณทำได้ Yes you can*. มนตรี แสงอุไรพร ประสาน ตันติสังธรรม และสุรเทพ โลหิตกุล (แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Proactive Training.
- _____. (2545). *ถนนสู่ MDRT*. มนตรี แสงอุไรพร. (แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ อินซ์วันซ์ มาร์เก็ตติ้ง.
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). *การวางแผนประกันภัย*. กรุงเทพฯ.
- Corrigan Joshua and Matterson Wade. (2010). *A Holistic Framework for Lifecycle Financial Planning*. Sydney: The Institute of Actuaries of Australia.
- Life Insurance Marketing and Research Association, Inc. Volume 1 of LIMRA's Agent Development Library. This I Believe Concept of Life Insurance. Hartford Connecticut. 1987.
- www.sanook.com สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558.